

Tüketicinin Korunması Hakkında Yasa'da getirilen en önemli oluşumlardan birisi tüketici sorunları hakem heyetleridir. Tüketiciler ile satıcı ve sağlayıcılar arasında çıkan uyuşmazlıklara çözüm bulmak amacı ile 850 ilçe ve 81 il olmak üzere toplam 931 yerde tüketici sorunları hakem heyeti kurulmuştur.

Hakem heyetleri, ilçelerde kaymakamlıklar bünyesinde, illerde ise sanayi ve ticaret il müdürlüklerinde görevlerini yürütmektedir. İl hakem heyetleri il merkezi sınırları içerisinde, ilçe hakem heyetleri ise ilçe sınırları içerisinde görevli ve yetkilidir. Tüketici başvuruları, tüketicinin mal ve hizmeti satın aldığı veya tüketicinin ikametgâhının bulunduğu yerdeki hakem heyetine yapılır. Hakem heyetleri, başkan dahil beş üyeden oluşur. Hakem heyetin başkanlığını illerde sanayi ve ticaret il müdürü veya görevlendireceği bir memur, ilçelerde ise kaymakam veya görevlendireceği bir memur yürütür. Diğer üyeler şunlardır:

- Belediye başkanının görevlendireceği uzman bir personel
- Baronun mensupları arasından görevlendireceği bir avukat
- Tüketici örgütlerinin seçecekleri bir üye
- Satıcının tacir olduğu uyuşmazlıklarda ticaret ve sanayi odasının ya da bunların ayrı ayrı örgütlendiği yerlerde ticaret odasının, satıcının esnaf ve sanatkar olduğu uyuşmazlıklarda, illerde esnaf ve sanatkarlar odaları birliğinin, ilçelerde esnaf ve sanatkarlar odalarının görevlendireceği bir üye

Tüketici sorunları hakem heyetlerinde bugüne kadar verilen kararların yüzde 90'a yakını tüketiciler lehine sonuçlanmıştır. Hakem heyetlerine yapılan tüketici başvuruları en geç üç ay içerisinde karara bağlanır. Hakem heyeti toplantıları her ayın ikinci ve dördüncü haftalarının ilk günlerinde en az ayda iki kez yapılır. 2006 yılı için 725 YTL'nin altındaki uyuşmazlıklarda tüketici sorunları hakem heyetine başvuru zorunluluğu 2007 yılı için 792,12 YTL'ye çıkarılmıştır. Bu tutarın altındaki uyuşmazlıklarda heyetin vereceği kararlar taraflar için bağlayıcıdır. Taraflar, bu kararlara karşı 15 gün içinde tüketici mahkemesine itiraz edebilirler. İtiraz, tüketici sorunları hakem heyeti kararının icrasını durdurmaz. Ancak, talep edilmesi koşuluyla hakim, tüketici sorunları hakem heyeti kararının icrasını tedbir yoluyla durdurabilir. Bu miktarın altındaki tüketici sorunları hakem heyeti kararlarına karşı yapılan itiraz üzerine tüketici mahkemesinin vereceği karar kesindir. Yukarıda verilen değer üstündeki uyuşmazlıklarda hakem heyetlerinin vereceği kararlar tüketici mahkemelerinde delil olarak ileri sürülebilir. Anakentlerde, belirli parasal tutarın üzerindeki uyuşmazlıklara il hakem heyetleri, bu tutarın altındaki uyuşmazlıklara ise anakent belediyesi sınırları dahilinde kurulu olan ilçelerdeki hakem heyetleri bakar. Bu parasal tutar 2007 yılı için 2 milyon 67 bin 89 YTL'dir.

SORUNLAR VE ÇÖZÜMLER

Hakem heyeti önüne gelen şikayet sahibinin (satıcı, çoğunlukla tüketicinin) dilekçesinin yeterince açık olmaması, iddiasını ispata yardımcı evraklarda eksiklikler bulunması ve bu eksikliklerin giderilmesi için taraflara telefonla ulaşılmasına rağmen çoğu zaman toplantı gününe kadar dosyaya ibraz edileceği bildirilen evrakların sunulması bir yana, toplantıya dahi gelme zahmetine katlanılmaması ciddi sorunlar yaratmaktadır. Bazı hakem heyetlerinde başvuru dosyaları yukarıda belirtilen nedenlerle ve hakem heyetlerince taraflara yapılan yazışmalara zamanında cevap verilememesinden dolayı 3 ay içerisinde sonuçlandırılmamakta olup, çoğu dosya sürüncemede kalmaktadır. Bu sorunun önüne geçilebilmesi ve heyetlerin daha seri ve verimli çalışabilmesi için yasanın ilgili bölümünde HUMK'un basit yargılama usulü hükümlerine bir atıfta bulunulmasının ya da benzeri bir düzenlemenin bu yasaya ayrı bir madde olarak eklenmesi, uygulamadaki bu sorunun ortadan kaldırılmasına çözüm getirebilecektir. Tüketici Sorunları Hakem Heyetleri'nde görevlendirilen raportörlerin sorumluluğu ve niteliği büyük önem taşımaktadır. Tüketici şikayetlerinin dinlenmesi ve kabulü, yazışmaların yapılması, dosyaların tamamlanması raportörler tarafından yapılmaktadır. Ancak, raportörlerin tamamı bir başka görevi yaparken, hiçbir sınava tâbî tutulmadan kendilerine raportörlük görevi verilmektedir. Tüketici Sorunları Hakem Heyetleri Yönetmeliği'nde, yüksek öğrenim görmüş olma koşulunun dışında raportörlerin niteliğine ilişkin hiçbir yasal kistas bulunmamaktadır. Bununla birlikte, raportörlerin büyük bir çoğunluğu raportörlük görevi yanında başka görevler de yapmaktadır. Diğer taraftan, raportörlerin büyük bir çoğunluğu da tüketici mevzuatını tam olarak kavramış değildir. Bu nedenle, bazı tüketici sorunları hakem heyetinde tüketicilerin yaptığı başvurular Tüketicinin Korunması Hakkında Yasa kapsamına girdiği halde kabul görmemekte, birçok tüketici

başvurusu yeterli ve doğru değerlendirilmediğinden, verilen kararlar ya tüketicinin talebi doğrultusunda verilmemekte ya da yanlış kararlar verilerek tüketici mağdur edilmektedir. Bu sorunun çözümü için yasaya raportörlük kadrosu konularak, raportörün niteliğine ilişkin yeterince bir tanımlama getirilmelidir. Örneğin; yüksek öğrenim düzeyine sahip olan kişiler raportörlük sınavına tâbî tutularak, sınavı kazananlar önce raportör yardımcısı kadrosuna atanabilir. Belli bir hizmet içi eğitiminden geçtikten sonra da göreve başlatılabilirler. Belli bir süre raportör yardımcılığı görevinde bulunanlar da raportörlük sınavına tâbî tutularak, sınavı kazanmaları durumunda raportörlük kadrosuna atanabilir. Bu bakımdan, raportörlük sorununa yukarıda verilen öneride belirtildiği gibi belli bir disiplin ve sistem getirilerek çözüm sağlanabilir.

Tüketici Hakları Derneği / Tel: 425 15 29 - 417 93 34 - 419 37 74 /

thd@tuketicihaklari.org.tr
<http://www.tuketicihaklari.org.tr>

Turhan ÇAKAR

Tüketici Hakları Derneği Genel Başkanı